



SAAPUMISTARKASTUKSEN LIITTÄMINEN OSAANSI KORJAAMON YDINPROSESSIA

Mikko Kuhmola

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2011
Auto- ja kuljetustekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka

KUHMOLA, MIKKO: Saapumistarkastuksen liittäminen osaksi korjaamon
ydinprosessia

Opinnäytetyö 26 s., liitteet 6 s.
Kesäkuu 2011

Audi AG on jälkimarkkinoinnissaan ottanut käyttöön saapumistarkastusmenettelyn, jonka ideana on käydä auto asiakkaan kanssa läpi ennen huollon aloittamista. Aiheen tälle opinnäytetyölle antoivat saapumistarkastusmenettelyn tuomat vaatimukset ja ongelmat. Käyttöön otettavaa toimintatapaa ei myöskään ollut maahantuojan tai valmistajan puolesta tarkasti etukäteen määritelty.

Työn tarkoituksena oli selvittää faktat menettelystä ja vaatimuksista ja luoda toimeksiantajayritykselle sopiva menettelymalli vaatimusten täyttämiseksi. Toimintatavan tuoreuden vuoksi suoritettiin koetarkastuksia ja kerättiin lisäksi asiakaspalautetta.

Työn tuloksena syntyi toimintamallipohja, joka sisältää ohjeet korjaamon ydinprosessin eri vaiheisiin ja tarvittavan materiaalin. Toimintamallipohjan on tarkoitus olla yksi työkalu jälkimarkkinoinnin henkilöstölle heidän työssään toiminnan kehittämiseksi parasta asiakastyytyväisyyttä ja tehokkuutta tavoiteltaessa.

Maahantuonnin ja valmistajan vaatimusten täyttäminen saapumistarkastuksen osalta tuottaa oletettua vähemmän ongelmia. Toisaalta tarkastuksilla saavutetut hyödyt suhteessa vaadittuihin resursseihin eivät myöskään kannusta saapumistarkastuksiin erityisesti panostamaan.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Automotive- and transportation technology
Automotive- and garage – engineering

KUHMOLA, MIKKO: Adding pre-inspection to the workshop's core process

Bachelor's thesis 26 pages, appendices 6 pages
June 2011

Audi AG is introducing a new procedure to the aftersales called pre-inspection. The idea of this is to check the car with the customer before the actual service takes place.

The opportunities and demands of this new procedure and the lack of restrictions from the manufacturer or importer gave the subject to this thesis. Intention has been to clarify the facts and to figure out a procedure which fulfils the demands effectively. Test-inspections were made during the process and feedback was gathered from the customers involved.

The outcome of this thesis is intended to be a tool for the personnel in their actions of improving their work for best customer satisfaction and efficiency.

In conclusion it seems that fulfilling the demands is easier than expected but true benefits in respect of demand of resources do not encourage to further investments to pre-inspections.

Key words: Pre-inspection, Audi, core-process

ALKUSANAT

Tämä työ sai alkunsa mietittäessä sopivia ja hyödyllisiä opinnäytetyön aiheita Tampereen Autotalo Laakkosella. Audi Centerin puolelta valikoitui aiheeksi saapumistarkastuksen tarkempi tutkiminen. Aihe oli ajankohtainen ja aiemman pintapuolisen kokemuksen perusteella tiesin sen tarjoavan pohdittavaa.

Ymmärrettävästi aiheeseen ei ollut olemassa liialti yleistä lähdemateriaalia. Haluankin kiittää VV-Auto Group Oy:n jälkimarkkinoinnin aluepäällikköä Juha Nyholmia lähdemateriaalista. Lisäksi kiitos kuuluu Tampereen Autotalo Laakkosen huoltopäällikkö Keijo Juntuselle ja kaikille Audi Centerin huoltoneuvojille. Toivon että tämän työn tuloksista on heille todellista hyötyä tulevaisuudessa. Unohtaa ei sovi myöskään tämän opinnäytetyöni valvojaa Risto Myllymäkeä.

Tampereella 08.06.2011

Mikko Kuhmola

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 SAAPUMISTARKASTUS	8
2.1 Ajatusmallin tausta.....	8
2.2 Saapumistarkastuksen malli	8
2.3 Saapumistarkastustila	9
2.4 Tavoiteltavat hyödyt.....	10
2.5 Hankaloittavat tekijät	11
3 KÄYTÄNNÖN KOKEET	13
3.1 Saavutettu lisämyynti	13
3.2 Tarkastusten kesto	14
3.3 Ajanvarausten kesto	14
3.4 Asiakaspalautteen analysointi	16
4 TOIMINTAMALLI	18
4.1 Ajanvaraus.....	18
4.2 Työhön varautuminen	19
4.3 Työn vastaanotto	19
4.4 Saapumistarkastuslomake	20
4.4.1 Ulkoasu	20
4.4.2 Sisältö.....	20
4 JOHTOPÄÄTÖKSET	23
LÄHTEET	26
LIITTEET	27

1 JOHDANTO

Aihe tälle opinnäytetyölle syntyi Audi AG:n edustajilleen suuntaaminen vaatimusten muuttumisesta ja kiristymisestä. Toimeksiantaja on Tampereen Autotalo Laakkonen Oy:n osana toimiva Audi Center Tampere. Toimeksiantajan puolesta työn ohjaajana toimi huoltopäällikkö Keijo Juntunen.

Audi on viime aikoina kiristänyt korjaamostandardeitaan, mikä on näkynyt valtuutettujen merkkihuoltojen määrän vähenemisenä Suomessa. Saapumistarkastus on samalla ollut hiljalleen tulossa Suomeen. Tampereen Audi-rakennus on valmistunut vuonna 2007, jolloin vaatimuksena oli, että uuteen rakennukseen täytyi tehdä erillinen tila kyseistä tarkoitusta varten. Vuoden 2010 korjaamostandardien auditoinnissa kyseisen tilan olemassaolo olikin yksi läpäisykriteeri.

Aiemmat vaatimukset ovat siis tähän asti kohdistuneet lähinnä tilojen myötä olemassa oleviin valmiuksiin. Tänä vuonna saapumistarkastuksen tarjoaminen huoltoon tulevalle asiakkaalle on kuitenkin tullut osaksi korjaamotestiä.

Tähän asti aiheeseen on Tampereella suhtauduttu torjuvalla asenteella. Aihetta on tutkittu jossain määrin ja se on tuomittu kannattamattomaksi ja sivuutettu. Nyt asia kuitenkin tulee ajankohtaiseksi ja toimintamallia sen osalta on syytä pohtia hieman tarkemmin.

Työ on aiheellinen, koska VV-Auto Groupin jälkimarkkinoinnin aluepäällikkö Juha Nyholmin (10.2.2011) mukaan valmistajan tai maahantuojaan puolesta ei ole asetettu tiukkoja määreitä tai annettu ehdottomasti noudatettavaa toimintamallia valmiiksi. Näin ollen jokainen toimipaikka saa luoda itselleen parhaiten sopivan mallin. Tarkastusten tekemistä tai niiden tuloksia ei ainakaan tässä vaiheessa tarkastella mitenkään valmistajan tai maahantuojaan eli VV-Auto Groupin puolesta, joten kriittinen vaihe on tarkastuksen tarjoaminen.

Tämän työn tarkoituksena onkin luoda toimintamalli, joka linkittyy korjaamon ydinprosessin eri vaiheisiin lähtien saapumistarkastuksen tarjoamisesta ajanvarausvaiheessa itse tarkastuksen suorittamiseen. Tarkastuksien vaikutusta korjaamon myyntiin ja asiakastyytyväisyyteen tutkitaan tekemällä koetarkastuksia.

Työn tavoitteena on selvittää menettelyn vaikutus korjaamon tulokseen joka osaltaan määrittää tulevaisuuden panostuksen aiheeseen. Työn tuloksena syntyy ohjeistus asian hoitamiseksi ja tarvittava materiaali.

2 SAAPUMISTARKASTUS

Tässä kappaleessa kerrotaan toimintamallin taustat. Taustojen selventämiseksi tutustutaan ensin hieman saksalaisten näkemykseen merkkihuollon toiminnasta. On hyvä tietää pääpiirteet saksalaisista toimintatavoista ymmärtääkseen asetetut vaatimukset paremmin.

2.1 Ajatusmallin tausta

Saksalainen korjaamokulttuuri eroaa omastamme melkoisesti. Yleisimmin seurattut korjaamon toiminnan indikaattorit, kuten asiakastyytyväisyys ja uusintakäyntien määrä ovat Saksassa, ja muuallakin Keski-Euroopassa huomattavasti meitä paremmalla tasolla. Osittain tämä johtuu erilaisesta toimintaympäristöstä, mutta paljon meillä on varmasti oikeasti opittavaa heiltä.

Nyholmin (10.2.2011) mukaan Saksassa asiakkaille nimetään heidän huoltoa varatessaan henkilökohtainen huoltoneuvoja ja asiakassuhteen kestäessä pyritään asiakas ohjaamaan aina mahdollisuuksien mukaan samalle huoltoneuvojalle. Heillä on siis ajanvarauskalenteri myös työnjohdossa toimiville asiakaspalveluhenkilöille.

Edelleen eroavaisuuksista puhuttaessa Nyholm (10.2.2011) toteaa, että kun saksalainen tuo Audinsa huoltoon, on hänelle kerrottu tarkka aika, jolloin häntä myös pyritään palvelemaan viiveettä. Jos on varattu saapumistarkastus, on asiakasta informoitu ajamaan autonsa suoraan tarkastustilan ovelle, josta hänet kutsutaan sisään esimerkiksi rekisteri-tunnuksella. Tällainen toimintamalli ei ole Suomessa nykyresursseilla realistisesti toteutettavissa.

2.2 Saapumistarkastuksen malli

Saapumistarkastusta tulee siis tarjota huoltoon saapuville asiakkaille. Tarkastuksessa huoltoneuvoja käy auton läpi yhdessä asiakkaan kanssa ennen varsinaista huoltoa

tarkastuslistan mukaisesti. Yhtenä osana tätä työtä onkin muokata mallilistojen pohjalta sopiva lomake.

Itse toimenpide on siis periaatteessa yksinkertainen. Nyholmin (10.2.2011) mukaan tarkastuksen tekijänä toimii valmistajan ja maahantuojan näkemyksen mukaan huoltoneuvoja.

2.3 Saapumistarkastustila

Kuten jo aiemmin mainittiin, on erillinen tarkastustila yksi vaatimuskriteereistä. Tampereella tila on hyvin sijoitettu huollon asiakaspalvelutiskien taakse lasiseinällä erotettuna. Kulkeminen tilojen välillä on helppoa ja aikaansaatu vaikutelma oikea. Tila kuvattuna ulkoa näkyy kuviossa 1 ja huollon tiskeiltä päin kuvattuna kuviossa 2.



KUVIO 1. Tarkastustila ulkoa kuvattuna



KUVIO 2. Tarkastustila töiden vastaanotosta kuvattuna

Tilan koon määrittää valmistajan edustussopimuksen tekohetkellä suurin automalli, jonka ovien ja luukkujen tulee pystyä aukeamaan esteettä. Samoin auton ympärillä tulee pystyä liikkumaan vaivattomasti. Tampereen tila on varsin riittävän kokoinen. Ainoa negatiivinen piirre on tarkastustilan nosturi, joka on ala-asennossaankin useille malleille turhan korkea. Nosturille ajettaessa on oltava erittäin varovainen, ettei aiheuta vaurioita esimerkiksi auton pohjamuoveille.

Voisi parantaa tekstin ymmärrettävyyttä, eli jotain "Keskeytään" tilalle

2.4 Tavoiteltavat hyödyt

Tavoitellaan positiivisia vaikutuksia asiakastytyvyyteen ja korjaamon tuottoon poimimalla tehtaan ajatuksista olennainen ja keskittymällä niiden toteuttamiseen käytännössä. Nyholminkin (10.2.2011) mukaan tavoitteena on asiakkaan ja huoltoneuvojan välisen suhteen tiivistäminen, toiminnan läpinäkyvyyden lisääminen ja sitä kautta luottamuksen syventäminen.

Autosta löytyvät lisäyötarpeet voidaan esittää suoraan asiakkaalle, jolloin hänen on helppo todeta tilanne ja kunnostuksesta voidaan sopia. Tällöin vältetään tilanteelta,

jolloin asiakasta ei saada päivän aikana kiinni ja lisätyö jää tekemättä. Asiakkaan todetessa tilanne henkilökohtaisesti ei hänen tarvitse miettiä epärehellisyysmahdollisuutta korjaamon taholta.

Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan laatimissa moottoriajoneuvon korjausohjeissa (2007) määritellään, että työtilaukseen kuulumattomia lisätyöitä varten tarvitaan lupa. Kuitenkin tarkennetaan, että maksimissaan 100 euron arvoiset tarpeelliset ja työtilauksen kannalta tarkoituksenmukaiset lisätyöt saa suorittaa, jos asiakkaaseen ei saada yhteyttä kohtuullisessa ajassa. Käytännössä asiakkaaseen otetaan lähes poikkeuksetta yhteyttä.

Keskeisenä tavoitteena on siis lisämyynnin saavuttaminen. Huoltoneuvoajan työhön kuuluu normaalistikin asiakkaan tarpeiden kartoittaminen ja tiedostamattomien tarpeiden herättäminen. Saapumistarkastus on edellisen kappaleen tilanteiden lisäksi vielä viimeinen mahdollisuus myydä lisäpalveluita tai paikata ajanvarauksen oikaisut. Tässä vaiheessa asiakkaan kanssa kasvotusten on mukavampi sopia aikataulusta, jos siihen vielä tulee muutosta.

Toinen selkeä hyöty on auton mahdollisten vaurioiden kartoitus. Joskus tulee tilanteita, jolloin asiakas ei ole itsekään tietoinen autonsa kaikista pikkunaarmuista ja virheistä. Varsinkin talven jälkeen tulee tilanteita, joissa asiakas väittää jo autossa olleiden virheiden tulleen huollossa. Jo nyt autot katsotaan läpi ja kuvataan tarvittaessa, mutta virheiden toteaminen yhdessä asiakkaan kanssa on aina mukavampi tapa, kuin jälkeinpäin selvittely.

2.5 Hankaloittavat tekijät

Suurin osa asiakkaista tuo autonsa korjaamolle ruuhka-aikana aamulla, jolloin saapumistarkastuksen tekeminen ei ole mahdollista.

Saapumistarkastuksen suorittamiseen kuluu helposti liikaa aikaa. Ajankäytön tehostamiseksi on tärkeää löytää toimiva malli, jossa huomioidaan asiakas ja käytetty aika tehokkaasti. Tarkastuksen ei ole tarkoitus olla perinpohjainen, mutta ei pidä myöskään antaa välinpitämätöntä vaikutelmaa. Seuraavat ongelmakohdat muodostuvat tarkastuksen pintapuolisuudesta ja tarkastuksen tekijän ammattitaidosta.

On mahdollista, että jotain jää huomaamatta ja asiakasta joudutaan joka tapauksessa tavoittelemaan, jolloin hän luultavasti kokee tarkastuksen merkityksettömäksi ja huoltoneuvojan ammattitaidon arvostus alenee.

Tavoitteena ovat siis parempi asiakastyytyväisyys ja lisämyynti. Konkreettisia vaikutuksia näiden osalta selvitetään tässä työssä vertailulla ja asiakkailta kerätään palautetta, jotta saadaan selville, miten he tapahtuman kokivat. Kyselylomake löytyy liitteistä ja sen sisältö käsitellään myöhemmin omassa kappaleessaan.

3 KÄYTÄNNÖN KOKEET

Tarkastuksen todellisten vaikutusten selvittämiseksi tehtiin muutamia koetarkistuksia. Tässä kappaleessa puretaan niistä saadut tulokset. Verrataan lisämyyntiä tarkastusautojen ja ilman sitä huoltoon tulleiden välillä. Seurataan paljonko aikaa tarkastuksen tekemiseen keskimäärin kuluu ja asiakaspalautteen avulla pohditaan, onko käytetylle ajalle saatu vastiketta.

Huollon ajanvarauksessa tulee esittää lukuisia kysymyksiä ja ajanvaraus täydellisesti tehtynä vie yllättävän paljon aikaa. Osana tätä työtä kartoitettiin ajanvarauspuhelun kestoa ja saapumistarkastuksen tarjoamisen vaikutusta siihen. Samalla selvitettiin asiakkaiden mielenkiintoa aiheeseen.

3.1 Saavutettu lisämyynti

Taulukossa 1 on esitetty saavutettu lisämyynti autoihin, joille saapumistarkastus tehtiin.

TAULUKKO 1. Lisämyynti saapumistarkastusautoihin

	1.	2.	3.	4.	5.
Tilatut työt/€	770	183	515	420	392
Lisämyynti/€	0	0	10	11	1563

Tuloksista käy ilmi, että lisämyynti oli yhtä poikkeusta lukuun ottamatta pientä. Kapeahkon otannan ja suuren vaihtelun vuoksi ei keskiarvoa ole mielekästä laskea.

Taulukossa 2 on esitetty kymmenen satunnaisesti valitun työmääräyksen myynti taulukon 1 tapaan vertailukohdaksi tilanteesta, jolloin saapumistarkastusta ei tehdä.

TAULUKKO 2

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	Keskiarvo
Tilatut työt/€	407	406	385	427	346	738	563	445	395	539	
Lisämyynti/€	498	88	0	0	0	143	238	0	0	21	99

Taulukon 2 arvoista on laskettu keskiarvo, vaikka otanta on edelleen melko suppea. Taulukoista 1 ja 2 näkee molemmista, että saavutettava lisämyynti jakautuu varsin epätasaisesti eri autoille. Näin ollen lisämyynnissä saavutettavien erojen arvioiminen vaatisi merkittävästi isomman otannan.

Useissa tapauksissa ei ole saatu tehtyä yhtään lisämyyntiä. Tämä johtuu osittain siitä, että jo ajanvarauksen yhteydessä pyritään kartoittamaan asiakkaan tarpeet mahdollisimman tarkasti ja antamaan kustannusarviot töille.

3.2 Tarkastusten kesto

Koetarkastuksiin kulunut aika kirjattiin ylös. Tulokset on esitetty taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Saapumistarkastusten kesto

	1.	2.	3.	4.
AloitUS	10.35	10.20	10.25	11.25
Lopetus	10.55	10.45	10.50	11.50
Kesto	20	25	25	25

Mittaukset eivät ole tarkkoja vaan kulunut aika on katsottu noin minuutin tarkkuudella tavallisesta rannekellosta. Tarkastuksiin kului siis keskimäärin noin 25 minuuttia.

3.3 Ajanvarausten kesto

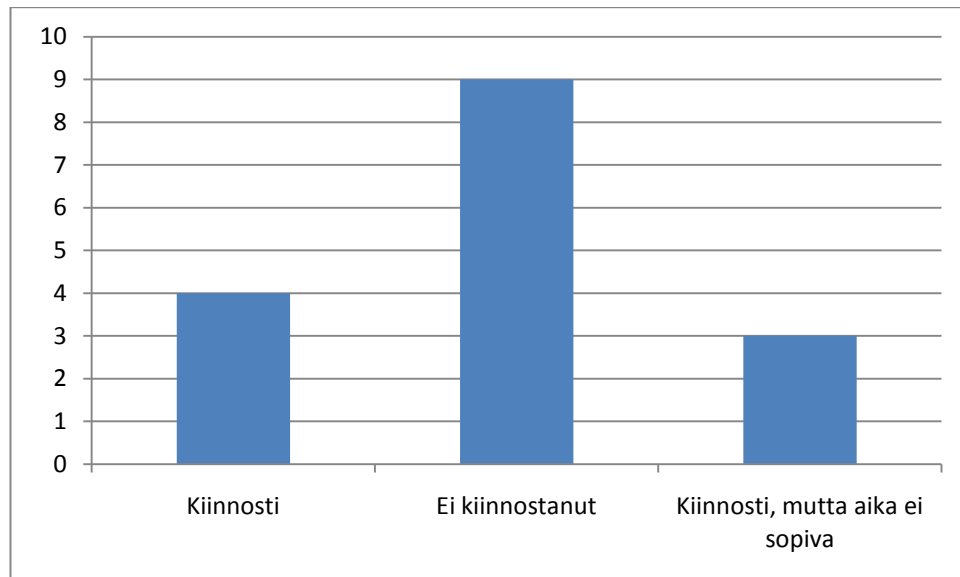
Tampereella ajanvaraukset on pyritty keskittämään ajanvarausten puhelinpalveluun eli call centeriin, missä on 2 henkilöä Audin asiakaspalvelutehtävissä. Näin saadaan vapautettua palvelutiskissä työskentelevien huoltoneuvojen aikaa asiakaspalveluun ja työjohtamiseen. Taulukossa 4 on esitetty sattumanvaraisesti valittujen ajanvaraus-puhelujen kesto.

TAULUKKO 4. Ajanvarauspuhelujen kesto

Tarkastusta ei tarjottu	kesto/min	Tarkastusta tarjottiin	kesto/min
1.	6	1.	21
2.	13	2.	19
3.	15	3.	16
4.	12	4.	20
5.	9	5.	35
6.	11	6.	18
7.	12	7.	19
8.	10	8.	16
9.	12	9.	21
10.	9	10.	18
11.	7	11.	26
12.	21	12.	14
13.	15	13.	14
14.	7	14.	16
15.	17	15.	19
16.	17	16.	17
keskiarvo	12	keskiarvo	19

Tulosten pohjalta voidaan sanoa, että saapumistarkastuksen tarjoaminen pidentää ajanvaraustapahtumaa entisestään. Tämän otannan perusteella ei voida kuitenkaan sanoa, että muutos on aina seitsemän minuuttia. Ihmiset ovat erilaisia ja ajanvarauksia tehdään erilaisista tilanteista sekä luonnollisesti varausten sisällöt vaihtelevat hyvin paljon.

Kun saapumistarkastusta tarjottiin, kirjattiin ylös myös asiakkaan reaktio sitä kohtaan. Kuviossa 3 on esitetty asiakkaiden suhtautuminen saapumistarkastuksen tarjoamiseen edellisen kohdan ajanvarauksissa.



KUVIO 3. Saapumistarkastuksen kiinnostavuus

Odotetusti osa asiakkaista ei ollut kiinnostuneita saapumistarkastuksesta. Audilla on esimerkiksi suuri kanta yritysautoasiakkaita, joita tämä palvelu ei lähtökohtaisesti kiinnosta. Kiinnostuneita oli kuitenkin lähes yhtä paljon, mutta heistä lähes puolelle tuli esteeksi aikataulu, mikä oli myös odotettavissa.

3.4 Asiakaspalautteen analysointi

Saapumistarkastukseen osallistuneille asiakkaille tehtiin pienimuotoinen kysely. Kyselylomake on liitteenä 1. Kyselyyn valittiin muutamia saapumistarkastuksen kannalta oleellisia kysymyksiä. Vastaukset on käyty läpi kysymyksittäin seuraavassa. Viidestä osallistuneesta asiakkaasta neljä vastasi kyselyyn.

Kohta 1.

Tehty tarkastus oli kaikille osallistuneille asiakkaille ensimmäinen kosketus aiheeseen. Tulos oli odotettu.

Kohta 2.

Vastanneista kaikki olisivat tuoneet autonsa muutenkin ruuhka-ajan ulkopuolella. He olivat mahdolliset havainneet sen jo vanhastaan toimivaksi tavaksi ja varanneet huoltopäivälle aikaa.

Kohta 3.

Kaikki pääsivät ruuhka-ajan ulkopuolella huoltoon tullessaan sujuvasti palveltaviksi eikä heidän tarvinnut jonottaa. Yksi selkeä tavoiteltava hyöty siis toteutui.

Kohta 4.

Tässä kohdassa alleviivattiin vielä tarkastuksen luonnetta. Kukaan vastanneista ei kuitenkaan pitänyt sitä turhana.

Kohta 5.

Valmistajan ja maahantuojan näkemyksen mukaan saapumistarkastuksen suorittaa aina huoltoneuvoja. Tällä kysymyksellä kartoitettiin asiakkaiden näkemystä asiasta. Yksi neljästä vastanneesta olisi halunnut tarkastajaksi asentajan.

Asentajan käyttämistä tarkastuksen tekijänä on pohdittu. Se on kuitenkin osoittautunut käytännössä hankalaksi. Tarkastuksen tekijän olisi oltava asiakaspalvelullisesti orientoitunut, jotta tilanteesta tulisi luonteva. Asentaja tarkastajana – vaihtoehtoon harkitseminen ei ole asiakaspalautteenkaan kannalta tarpeellista.

Kohta 6.

Tässä kohdassa käsiteltiin ehkä korjaamon kannalta tärkeintä saavutettavissa olevaa etua. Asiakkaista jokainen oli sitä mieltä, että asian yhdessä toteaminen oli miellyttävämpää.

Vapaamuotoista palautetta ei tullut paljoa. Osittain tähän saattoi vaikuttaa vastausvaihtoehtojen muotoilu. Kokonaisuutena asiakkaat olivat tyytyväisiä saapumistarkastustilanteeseen. Yksi vastanneista oli kuitenkin kokenut tilanteen väkinäiseksi pyrkimykseksi kohti lisämyyntiä.

4 TOIMINTAMALLI

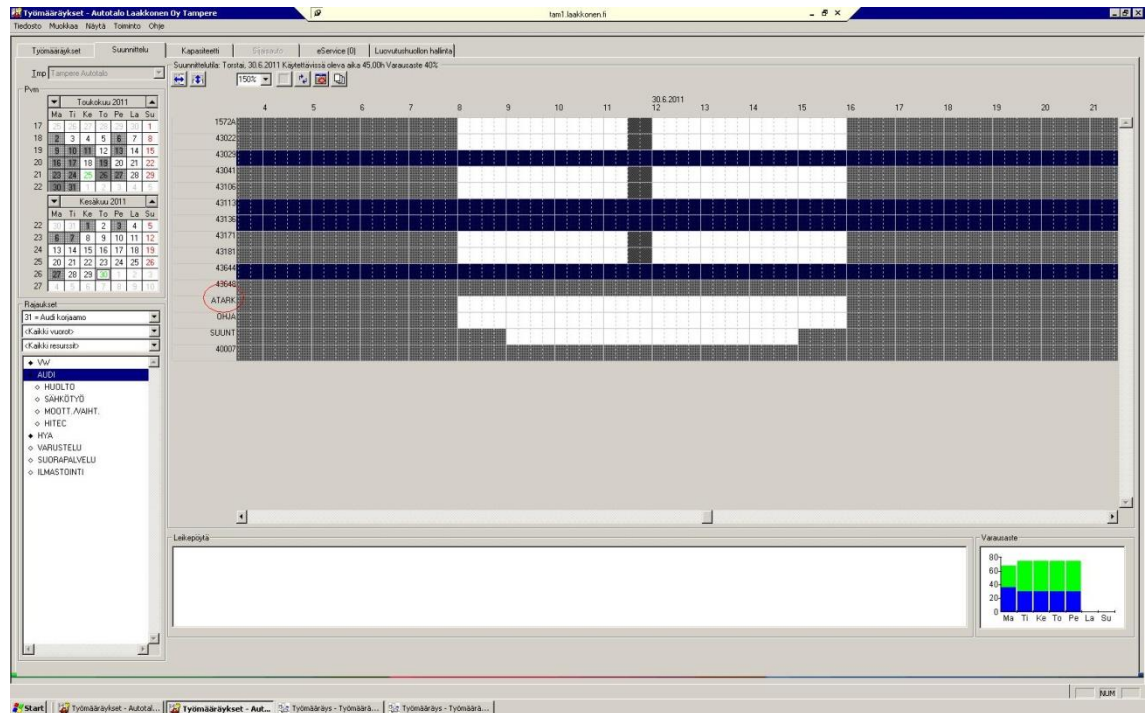
Tässä kappaleessa kuvataan toimintamalli, joka on rakentunut edeltävien tutkimusten ja määritettyjen tarpeiden perusteella. Saapumistarkastus tuo oman lisänsä korjaamon ydinprosessin kolmeen ensimmäiseen vaiheeseen, joista seuraavassa.

4.1 Ajanvaraus

Ajanvaraus on korjaamon ydinprosessin ensimmäinen ja monilta osin kriittisin vaihe. Ajanvaraus täytyy tehdä huolella ja usein ajanvarauksessa tehdyn virheen paikkaaminen jatkossa on vaikeaa.

Varattaessa huoltoa päästään vaiheeseen, jossa sovitaan ajankohdasta. Tällöin huoltoneuvoja ottaa saapumistarkastuksen puheeksi. Jos asiakas kiinnostuu, tarjotaan hänelle aikaa aamuruuhkan jälkeen. Jos asiakkaalle ei käy auton tuominen keskellä päivää, on velvoite saapumistarkastuksen tarjoamisesta täytetty ja aika voidaan varata asiakkaalle sopivimpaan kohtaan.

Enimmillään yksi saapumistarkastus päivää kohden lienee järkevä määrä. Ajanvarauksia tekee useampi henkilö, joten varausseuranta saapumistarkastusten osalta päällekkäisyyksien estämiseksi täytyi suunnitella. Korjaamohallinnan Automaster – ohjelman kalenteriin lisättiin tätä varten saapumistarkastustilalle oma sarake, johon tehdään varaus auton rekisteritunnuksella. Näin kaikki näkevät helposti, jos päivän saapumistarkastusaika on varattu. Hiljaisempina aikoina on toki mahdollista ottaa useampia tarkastuksia samalla päivälle. Kalenterinäköymää havainnollistaa kuvio 4.



KUVIO 4. Ajanvarauskalenteri

4.2 Työhön varautuminen

Normaaliin tapaan ajanvarauksen jälkeen tehdään valmistelevat työt. Työmääräys tulostetaan kahtena kappaleena, joista toiset toimitetaan varaosiin ja toiset töiden vastaanottoon. Samaan nippuun tulostetaan myös huoltoluettelo ja mahdolliset muut vaadittavat tositteet. Lisäksi tulostetaan valmiiksi saapumistarkastuslomake, joka on toimitettu kaikkien huoltoneuvojen saataville.

4.3 Työn vastaanotto

Asiakasta on ajanvarauksen yhteydessä pyydetty saapumaan normaalisti töiden vastaanottoon. Jos asiakas tuntee paikan entuudestaan, voidaan häntä pyytää ajamaan autonsa suoraan tarkastustilan ovelle, koska Tampereella siitä on jopa lyhyempi matka töiden vastaanottoon, kuin varsinaiselta parkkipaikalta.

Vastaanotossa käydään entiseen tapaan työmääräys läpi pääkohdiltaan ja siirrytään tekemään saapumistarkastus. Auto ajetaan nosturille ja tehdään tarkastus lomakkeen mukaisesti.

Mahdolliset lisätyöt käydään asiakkaan kanssa läpi ja niistä sovitaan. Lopuksi allekirjoitetaan työmääräyksen lopullinen versio ja saapumistarkastuslomake.

4.4 Saapumistarkastuslomake

Saapumistarkastuslomakkeen pohjana on käytetty tehtaan ja maahantuonnin mallilomakkeita, jotka on luovutettu vapaasti edustajien käyttöön. Lomake on muokattu yrityksen ilmeen mukaiseksi ja sisällöltään halutuksi. Lomake on liitteenä 2.

Lomakkeen sisällössä on huomioitu varsinaisen työmääräyksen sisältö, koska itsensä toistaminen ei ole tarpeen. Esimerkki käytettävästä työmääräyksestä on liitteenä 3. Liitteenä 4 on mallilomakkeita. Seuraavassa kerrotaan, miten lopulliseen muotoon päädyttiin.

4.4.1 Ulkoasu

Ulkoasussa haluttiin noudattaa selkeää linjaa. Ylätunnisteessa on konsernin uuden ilmeen mukainen paikkakuntakohtainen tunnus ja valmistajan merkki.

4.4.2 Sisältö

Lomake haluttiin pitää yksisivuisena, mutta samalla sisällöltään riittävänä. Ensimmäisenä ovat tunnistetiedot eli työmääräyksen numero, auton rekisteritunnus ja mittarilukema. Samat tiedot löytyvät myös varsinaiselta työmääräykseltä, mutta saapumistarkastuslomakkeellekin ne haluttiin mukaan.

Tarkastuskohteisiin siirryttäessä lisättiin tarkoituksella väliotsikoksi silmämääräiset tarkastukset, jotta saadaan luotua asiakkaille oikeanlaista mielikuvaa.

Ensimmäisessä kohdassa kerrataan vielä auton huoltotarve. Määräaikaishuolto, jakopään kunnostuksen tarve ja jarrunestehuolto ovat valmistajan huoltosuosituksissa, mutta ilmastoinnille ei virallista huoltoväliä ole. Ilmastoinnin huolto on hyvä lisämyynnin kohde varsinkin kesäaikaan, joten se on otettu lomakkeelle mukaan.

Viimeisenä kohtana huollontarpeen kartoituksessa on laadunparannuskampanjoiden tarkastus. Nämä kampanjat ovat valmistajan puolesta julkaistuja sisällöltään vaihtelevia laadunparannustoimenpiteitä, joiden kohdistuminen autolle tarkastetaan tehtaan ohjelmistosta. Suurin osa näistä töistä on korjaamokäynnin yhteydessä suoritettavia töitä, mutta lisäksi on olemassa kutsukampanjoita, jolloin asiakkaalle lähtee kirje kotiin. Kampanjoiden suorittamista seurataan ja tekemättä jäänyt kampanja on aina korjaamolle huono asia.

Sisäpuolisiin tarkastuksiin kuuluvat päällimmäisenä sisutan ja verhoilujen kunnon tarkastus. Tähän kohtaan on otettu mukaan myös turvavöiden ja käsijarrun toiminnan tarkastus.

Ulkopuolisiin tarkastuksiin on listattu tuulilasin ja lasinpyyhkijöiden kunnon tarkastus sekä valojen toiminnan tarkastus. Lasinpyyhkijän sulkien ja ulkopuolisten polttimoiden vaihtaminen on kiistatta yleisimmin myytävä lisätyö. Lupa niiden vaihtamiselle tarvittaessa kysytään jo ajanvarauksen yhteydessä, mutta ne on otettu tähän vielä mukaan. Moottoritilan puolella tarkastuskohteiksi on merkattu nestepinnat ja tiiviys.

Tähän saakka tarkastukset on tehty auton ollessa pyörillään. Viimeistä kohtaa varten se nostetaan ylös ja luodaan silmäys auton alustaan. Tarkastuskohteiksi on merkitty yleisimmät kunnostusta vaativat kohteet eli jarrut, nivelet ja suojakumit sekä

pakoputkisto. Yhdeksi kohteeksi on lisätty alustan muoviosien kunto, koska nykyisin niitä on autoissa varsin paljon ja toisaalta niissä on varsin usein eritasoisia vaurioita.

Lomakkeen toiselle palstalle on otettu polttoainemittarin symboli, johon merkataan polttonesteen taso saavuttaessa. Se yhdessä mittarilukeman kanssa on hyvä tieto, koska joskus autoilla joudutaan ajamaan pidempiäkin koeajoja esimerkiksi vianmäärityksessä. Polttoainemittarin viereen on otettu kohta pesuille, johon on merkattu muutama tarjottava vaihtoehto.

Jo aiemmin on kerrottu vaurioiden kartoituksen eduista. Lomakkeelle se on toteutettu kaikkia auton osia kuvaavalla kuviolla, jonka alla on selitykset yleisimmille korivaurioille eli kiveniskuille, naarmuille ja lommoille.

Lopussa on erillinen kenttä renkaiden tarkastukselle ja rivejä huomautuksille ja kommenteille. Lomakkeen alareunassa on vielä päiväys ja rivit osallistujien allekirjoituksille.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Saapumistarkastuksen käyttöönottoa ei ole Tampereella pidetty positiivisena asiana vaan sitä on pyritty välttelemään. On toki ymmärrettävää, että esimerkiksi talven pakkasruuhkien aikaan pyritään välttämään kaikkea toiminnan kannalta välttämätöntä. Saapumistarkastusten tekeminen lisää työnjohdon kuormitusta, mutta korjaamon vapaus määrätä aikataulusta on suuri helpotus resurssien riittävyyden kannalta.

Saapumistarkastusta tulee tästä keväästä lähtien tarjota ajanvarauksen yhteydessä täyttääkseen valmistajan vaatimukset. Tämä tarkoittaa yksiselitteisesti sitä, että tarjoamatta jättämiseen ei ole varaa esimerkiksi huoltotestin sattuessa kohdalle.

Saapumistarkastus on asiakaskunnalle uusi käsite, joten ainakin alussa ajanvarausten kesto pitenee jonkin verran. Aika tulee näyttämään, kuinka nopeasti asiakaskunta oppii tunnistamaan termin saapumistarkastus luonnollisena osana huollon ajanvarausta.

Valtaosa asiakkaista ei ole kiinnostunut saapumistarkastuksesta tai se ei heille aikataulullisesti sovi. Nähtäväksi jää, nouseeko saapumistarkastuksista kiinnostuneiden määrä jatkossa ja haluavatko siihen kerran osallistuneet asiakkaat saapumistarkastuksen myös seuraavan huollon yhteyteen.

Tässä työssä tehtyjen otantojen perusteella ei pysty tekemään johtopäätöksiä saapumistarkastuksen vaikutuksesta lisämyyntiin. Toinen tavoiteltava positiivinen kehitys eli asiakassuhteen tiivistyminen lienee merkittävämpi etu. Asiakassuhteen kehittyessä toiminta molemmin puolin käy luontevammaksi, mikä on selkeä etu.

Ydinprosessin muuttuessa on muutosvaiheessa vaikea antaa parhaaseen tulokseen johtavia ohjeita. Huollon henkilökunta tulee työssään kokemuksen kautta löytämään parhaan menettelytavan ja rutiinin saapumistarkastusten tarjoamiseen ja suorittamiseen.

Tämän työn tärkeimpänä antina pidänkin käytännön työkalujen luomista ja pelisääntöjen selvittämistä.

Kyselyä saapumistarkastukseen osallistuneelle voidaan edelleen käyttää asiakaspalautteen keräämiseen. Myynnistä saapumistarkastusautoihin voidaan edelleen pitää kirjanpitoa tulevaisuutta varten, jotta saadaan tehtyä pidemmän aikavälin vertailua.

5 AJATUKSIA TULEVAISUUTEEN

Audi Center Tampereella on pyritty ottamaan käyttöön menettelyä, jossa asiakkaita kannustetaan tuomaan autonsa huoltoon ruuhka-ajan ulkopuolella. Käytännössä auton tuonti tapahtuu joustavasti noin kello 9 – 11 ja auton nouto on seuraavana päivänä noin kello 14 mennessä. Kannustimena on tarjottu veloituksetonta pesua ja/tai lisäyöljypulloa.

Tarkoituksena on tehdä huoltokäynnistä kaikkien kannalta sujuvampi. Ylläkuvatusti toimiessaan asiakas pääsee todennäköisesti ilman jonotusaikaa suoraan huoltoneuvojan palveltavaksi. Asia voidaan selvittää kiireettä ja asiakkaan huomioinnille jää enemmän aikaa. Asiakaspalautteen perusteella tämä toimii hyvin.

Auto viettää korjaamolla enemmän aikaa, kuin työn tekeminen vaatii, mikä antaa korjaamolle pelivaraa yllättävien aikataulumuutosten sattuessa. Lisäksi on parempi mahdollisuus suorittaa yllättävätkin lisätyöt samalla korjaamokäynnillä kivuttomasti, koska asiakas ei odota autoaan iltapäivällä takaisin.

Saapumistarkastus sopisi hyvin tämän menettelyn yhteyteen, koska asiakas tulee korjaamolle sopivaan aikaan ja hänellä ei lähtökohtaisesti ole kiire. Lisäksi mahdollisuus lisäpalveluiden kuten sijaisauton, fiksaamo- ja katsastuspalveluiden myyntiin.

LÄHTEET

Autoalan kuluttajaneuvottelukunta. 2007. Moottoriajoneuvojen korjausehdot

Nyholm, J. Aluepäällikkö, jälkimarkkinointi. Haastattelu 10.2.2011. Haastattelija Kuhmola, M.



Kevät 2011

Kysely saapumistarkastukseen osallistuneille

Saapumistarkastukseen osallistuneita asiakkaita pyydetään ystävällisesti vastaamaan tähän kyselyyn. Kysely on osa yrityksessämme tehtävää tutkimusta. Kyselyn tuloksia tullaan käyttämään aineistona aihetta käsittelevässä ammatti- korkeakoulun insinööriyössä, mutta henkilöiden nimiä tai ajoneuvojen tunnistetietoja ei julkaista.

Palautus tulosteena liikkeeseemme tai sähköpostin liitetiedostona osoitteeseen mikko.kuhmola@laakkonen.fi

Kaikille vastanneille kiitokseksi veloitukseton pesu.

(Lunastettavissa palautettaessa, sähköpostitse palauttaneille etu merkitään auton tietoihin.)

Nimi:

Auton rekisteritunnus:

Merkitse rasti ruutuun parhaiten omaa mielipidettäsi kuvaavan väittämän kohdalle kohdissa 1-5.

1. Menettelynä saapumistarkastus oli minulle ennestään tuttu
Tämä oli ensikosketukseni aiheeseen ☐
2. Jouduin valitsemaan huoltoajan saapumistarkastuksen ehdoilla
Olisin muutenkin tuonut autoni kyseiseen aikaan ☐
3. Saapuessani huoltoon ruuhka-ajan ulkopuolella kävi asiointi sujuvasti
En huomannut eroa/jouduin silti jonottamaan ☐
4. Saapumistarkastus on luonteeltaan pintapuolinen,
tunsin kuitenkin saavani lisäarvoa ja kokonaisuus oli positiivinen
petyin saapumistarkastukseen tai pidin sitä turhana ☐
5. Huoltoneuvoja on oikea henkilö suorittamaan saapumistarkastuksen
Haluaisin asentajan suorittavan saapumistarkastuksen ☐

Mikäli autostanne löytyi lisätöitä, vastatkaa kohtaan 6.

6. Oli miellyttävämpää olla paikalla toteamassa kunnostus-/korjaustarve
Esimerkiksi puhelinsoitto ajaa mielestäni saman asian ☐

Vapaa sana. Heränneet ajatukset ja mahdolliset kehitysehdotukset, risut ja ruusut.

Kiitos palautteestanne ja viihtyisiä kilometrejä!



Autotalo Laakkonen Oy, Audi Center



Saapumistarkastus

Työmääräysnumero: _____ Rekisteritunnus: _____ Mittarilukema: _____

SILMÄMÄÄRÄISET TARKASTUKSET:

Huoltotarve:

	Ok	Ei ok
Määräaikaishuolto		
Jakopään kunnostus		
Jarrunestehuolto		
Ilmastointilaitteen huolto		
Laadunparannuskampanjat		

Sisäpuoli:

	Ok	Ei ok
Sisustan/verhoilun kunto		
Turvavöiden toiminta		
Käsijarrun toiminta		

Ulkopuoli:

	Ok	Ei ok
Tuulilasin kunto		
Lasinpyyhkijöiden kunto		
Valojen toiminta		

Moottoritila:

	Ok	Ei ok
Nestepinnat		
Tiiviys		

Alusta:

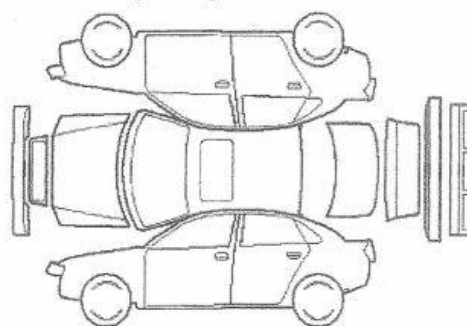
	Ok	Ei ok
Jarrut		
Tiiviys		
Nivelet ja suojakumit		
Pakoputkisto		
Alustan muoviosat		

Polttoainemäärä
saavuttaessa:

Pesu:

Konepesu harjaton	
Konepesu harjoilla	
Käsinpesu	
Sisäpuhdistus	
Ei pesua	

Korin ja maalipinnan kunto:



X = Kivenisku O = Lommo Z = Naarmu

Renkaat:

☐ Kesärenkaat ☐ Talvirenkaat

VE mm OE mm

VT mm OT mm

ALLEKIRJOITUKSET:

Päivämäärä

Tarkastaja

Asiakas

Autotalo Laakkonen Oy Tampere,
VW-Korjaamo

TYÖTILAUS N:O **319797**

06.04.2011

Sivu: 1



Asiakasnumero : 2590703
KUHMOLA MIKKO SAKARI

33710 TAMPERE
email: mikko.kuhmola@laakkonen.fi
Puh1: Puh2: Puh3:
Viite: /

Ajanvaraus :
Huoltopäivä : 06.04.2011
Työn valm.pv :
Toiv.luov.pv :
Viestiyhteys puh. :
Esikeräys suoritettu : ()
Esikeräys pk :
Osat til. :
Asiakas odottaa : ()

Merkki : BMW
Malli : 323 i 4d
Valmistenumero : WBACB71020AP50425
Moottori/vaihteisto : M52B25
Vaihdelaatikko :
Kaupintanumero :

Rekisterinumero :
Ajokilometrit :
Tehdastyypit :
Käyttöönottopv. :
Ensirek.päivä : 30.06.1995
Ulkoväri : MUSTA

Koodi	To/T	Tuote-/työnimi	Kpl	A-Hinta	Summa
-------	------	----------------	-----	---------	-------

JOB: 1,

Öljyt hanasta omaan autoon

Paketti ÖL10010	=====				
ÖL10010	100	CASTROL MAGNATEC PROFESSI	6,50		

Verollisena yhteensä:

Toivottu valm.aika :		Pyyhkijän sulat	Kyllä () Ei ()
Ajokilometrit :		Polttimot	Kyllä () Ei ()
Ajettu koeajo / km :		Jarruneste	Kyllä () Ei ()
Koeajon suorittaja / pvm :		Lasinpesuneste	Kyllä () Ei ()
M.Laite :		Ilmastointilaitte huolto	Kyllä () Ei ()
Vuokra-auto / pv :		Lisäysseljy mukaan	Kyllä () Ei ()
Vaihtoeht. kuljetusmuoto :		Lukkopulttiavain	Kyllä () Ei ()
Sähköposti:		Onko autossa viritysosia	Kyllä () Ei ()
		Markkinointilupa:	Kyllä () Ei ()

Maksutapa KÄTEINEN

Käytettäessä vaihto-osaa, vanha osa jää hyvikkeeksi. Palautamme vanhat osat vain erillisestä pyynnöstä
Työntilaaja vastaa mahdollisesta uudesta autoverosta, jos auton osista on vaihdettu yli 50%
Veloitamme vianhausta ja takuun piiriin kuulumattomista toista hinnaston mukaisen maksun työntilailta.

Hyväksyn tilatun työn: _____

TJ/Vastaanottaja _____

Teitä palveli: KUHMOLA MIKKO Puh: 03-2888111

PL 244 (Hatanpään valtatie 42)

33101 TAMPERE

email: etunimi.sukunimi@laakkonen.fi www.laakkonen.fi

Y-tunnus 1110116-5

Korjauksessa noudatetaan 1.1.2007 voimaantulleita Moottoriajoneuvojen korjausohjeita. Ehdot ovat nähtävillä korjaamon asiakastiloissa.

Puhelujen hintatiedot ovat yrityksen verkkosivuilla www.laakkonen.fi

Saapumistarkastus

Jälleenmyyjän nimi _____

Työmääräysnumero _____

Rekisterinumero _____



Audi

TARKASTUSKOhteet

Huoltotarve

Määräaikaishuolto
Hammashihnan uusinta
Jarrunesteiden vaihto
Ilmastointilaitteen huolto
Laadunparannuskampanjat
Katsastus

Ok

Huomautus

Koeajo

Ohjauksen toiminta
Iskunvaimentimien toiminta
Jarrujen testaus
Lasinpesimien toiminta
Verhoilun/sisustan kunto

Ok

Huomautus

Ulkopuoliset tarkastukset

Tuulilasin kunto/kiveniskemät
Lasinpyyhkimien kunto
Valojen tarkastus
Korin ja maalipinnan kunto
Moottoriöljy/Lisäysöljypullo
Jäähdytysnesteen määrä
Apulaitehinnan kunto
Vuodot moottoriliikassa
Akun kunto

Ok

Huomautus

Alustan tarkastukset

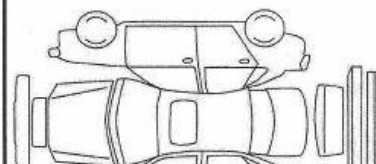
Renkaiden kunto
Iskunvaimentimet (vuodot)
Jarrupalat/levyt
Jarruputket / letkut
Nestevuodot
Pakoputkisto
Vetoniivelen suojakumit
Alustan silmämääräinen tark.

Ok

Huomautus

Muut huomiot

Kori- ja maalivauriotarkastus *



Kivenisku



Klommo



Naarmu



Korivaurio

Rengastarkastus **

☐ Kesärenkaat

☐ Talvirenkaat

Etu/vas.

Etu/oik.

Taka/vas.

Taka/oik.

Vararengas:

ALLEKIRJOITUKSET

Päivämäärä _____

Tarkastaja _____

Saapumistarkastus_Lomake_2010_01.xls

(jatkuu)

Saapumistarkastus

Jälleenmyyjän nimi



Työmääräysnumero

Rekisterinumero

TARKASTUSKOHEET

Huoltotarve

Määräaikaishuolto
Hammashihnan uusinta
Jarrunesteen uusinta
Ilmastointilaitteen huolto
Laadunparannuskampanjat
Katsastus

Ok Ei Ok Tilaus

Sisäpuoli

Käsijarrun toiminta/säätö
Verhoilun/sisustan kunto
Ohjauksen toiminta
Ensiapulaukku
Turvaliivi

Ok Ei Ok Tilaus

Ulkopuoliset tarkastukset

Tuulilasin kunto/kiveniskemät
Lasinpyyhkimien kunto
Moottoriöljyn määrä
Jäähdytysnesteen määrä
Apulaitehinnan kunto
Vuodot moottoritilassa

Ok Ei Ok Tilaus

Puolikorkeudessa

Rengastarkastus
Iskunvaimentimet (vuodot/yleiskunto)
Etu- ja sivuvalot
Takavalot

Ok Ei Ok Tilaus

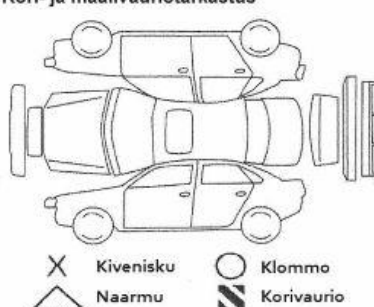
Alapuoletta

Jarrupalat/-levyt
Jarruputket / letkut
Nestevuodot
Ohjaus / ohjausnivelet
Vetovivelen suojakumit
Polttoainetankki / putket
Pakoputkisto

Ok Ei Ok Tilaus

Huomautukset

Kori- ja maalivauriotarkastus



Pesutilaus

<input type="checkbox"/>	Konepesu
<input type="checkbox"/>	Käsinpesu
<input type="checkbox"/>	Sisäpuhdistus

Rengastarkastus

☐ Kesärenkaat ☐ Talvirenkaat

Etu/vas. mm bar Etu/oik. mm

Taka/vas. mm bar Taka/oik. mm

Vararengas mm bar

ALLEKIRJOITUKSET

Päivämäärä

Tarkastaja

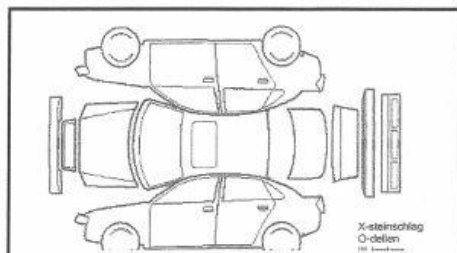
Asiakas

Saapumistarkastus_Lomake_laaja_200905

(jatkuu)

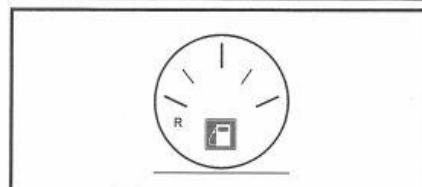
**Vehicle book-in checklist**

Order number		SB		Date	
Customer name		Registration number		km	



Customer data		
New customer	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Repeat repair	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
DR with customer	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Tel. no. today		
Mobile		
E-mail		

Tyre profile depth			
FR	FL	RR	RL



vehicle data	
Vehicle ID	
Number of keys	

	OK	Not OK	Compl	Note
Windows/glazing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Replace wiper blades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Oil level	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Coolant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Windscreen water / washer system	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Brakes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Exhaust system	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Underbody	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Axles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
MOT/Emissions test	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cleanliness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Headlights	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Visual inspection of engine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
First-aid box / safety vest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Test drive	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
Washing required	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
Take-away oil	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		